 <p>Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina</p>	ACTA DE APERTURA Y REVISIÓN BUZON P, Q, R, S, D	SIC500-FT-SIC-01 Versión 03 Fecha: 2017/06/23
---	--	---

ACTA No. 2019-006

CIUDAD: Medellín

FECHA: 2019/18/02

LUGAR: Biblioteca Pública Piloto de Medellín – Sede central

DIRECCION: Cra 64 No. 50-32

TELÉFONO: 460 05 90 ext. 227

ASISTENTES:

Nombre	Cédula	Cargo
Carlos Arturo Montoya Correa	70.136.262	Subdirector de Contenidos y patrimonio
Cruz Patricia Díaz Cardona	39.207.659	Profesional Universitario

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) entregadas por la ciudadanía a través del buzón de sugerencias en la unidad de Información antes relacionada, para proceder con su trámite, dando una oportuna respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente.

Siendo las 4:30 p.m. horas del lunes 18 de febrero de 2019, se procede con la apertura del buzón de sugerencias, para hacer el registro de las PQRSD recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 11 y el 18 de febrero de 2019, en presencia del (los) testigo(s) que suscribirán la presente Acta.

Se verifica el contenido del buzón, y se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQRSD depositadas él, incluyendo las que tengan datos completos e incompletos.

Tipo de Solicitud	Total	REGISTRO	
		Completas	Sin datos
Peticiones	3	3	
Quejas	2	2	
Reclamos	0		
Sugerencias	1	1	
Denuncias	0		
Felicitación	0		
TOTAL	6	6	

Una vez identificadas las PQRSD que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano, se registran en esta acta y se envían digitalizadas el



mismo día al correo electrónico pqrds@bibliotecapiloto.gov.co de la Unidad de Correspondencia de Gestión Documental ubicada en la Sede Central, para ser radicadas y distribuidas a la dependencia competente de su respuesta en relación a su naturaleza.

No	Nombre completo	Cédula	Dirección	Teléfono	e-mail
1	Oscar Iván Petro Méndez	1064983783		3022267834	oscarivanpetro@gmail.com
2	Edilberto Hernández González	78689769		3016210387	edilbertofernandez09@gmail.com
3;	Martha Cecilia Sanchez Hernández	42.978.907		578 35 71	No dejó coreo
4	Mateo Restrepo Higueta	1035236413		3225145696	mateorestrepohigueta@gmail.com
5	Martha Inés Zapata	42887797		5703784	Juanjosevallejo351@gmail.com
6	David Gómez	71295794		3003459377	Hailrock69@hotmail.com

Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:

1. Esta acta de apertura de buzón, se archivará en la Subserie Documental Actas de Apertura de Buzón de Sugerencias (expediente que reposa durante la vigencia en curso en el Archivo de Gestión de la Unidad de Información que hace la apertura), a la cual le quedan adjuntas las PQRSD que no tenga información para responderse al ciudadano, por lo cual no se les da ningún trámite; pero si se tendrá en cuenta las sugerencias recibidas a fin de mejorar el servicio. Una vez se termine la vigencia se hará transferencia de la subserie documental al Archivo Central de la entidad.
2. Las PQRSD, después de haberse enviado por correo electrónico a Gestión Documental, también se envían físicamente, ya que esta oficina se encarga de la radicación centralizada de todas las PQRSD que ingresan a la Biblioteca y su distribución a la dependencia correspondiente. Así mismo hace la recepción y radicación de la respuesta por parte del área competente, y la entrega de respuesta al ciudadano. Una vez finalice el trámite se archiva en el expediente respectivo la solicitud con su respuesta en Gestión documental.





Biblioteca Pública Piloto
de Medellín para América Latina

**ACTA DE APERTURA Y
REVISIÓN BUZON
P, Q, R, S, D**

SIC500-FT-SIC-01
Versión 03
Fecha: 2017/06/23

3. Las denuncias recibidas a través del buzón también se remiten físicamente a Gestión Documental quien las radicará y distribuirá a Gestión de Apoyo Jurídico quien será responsable del procedimiento de este tipo de solicitud.

Con lo anterior se cierra el evento siendo las 5:30 p.m. horas, firmando quienes intervenimos en el presente Acto:

Qui3 Polanco Draz
Responsable Apertura del Buzón
CC. 39.207.659

Firma 
Testigo
CC. 70.132.262

Firma _____
Testigo
CC. _____



Día 13 Mes 02 Año 2019

PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

¡Para nosotros es importante su opinión!

Tipo de PQRS:Administrativa Financiera Pedagógica Nombres y apellidos: David Gómez GutiérrezDocumento de identificación: 71295794Teléfono fijo o celular: 3003459377Correo electrónico: hailrock69@hotmail.comMuy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho

Comentario: Sería muy útil marcar los libros de la colección de literatura que están en otros idiomas para poder reconocerlos más fácil, y por favor no se deshagan de ellos son muy valiosos

Gracias!

¿Quiénes intervinieron en los hechos?: _____

¿Existen testigos o pruebas que pueda mencionar?:

Sugerencias: _____

Objeto de la visita: _____

Nombre del funcionario que lo atendió: _____

Firma: David Gómez

Para nosotros son importantes sus comentarios y recomendaciones.

¡Usted nos ayuda a mejorar!

Señor Usuario: Conforme a lo contemplado en el artículo 10 del decreto 1377 de 2013, la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, queda autorizada de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar su información, únicamente para el desarrollo de las funciones relacionadas con la Biblioteca y el Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, a no ser que usted, dentro de los (30) días hábiles siguientes contados a partir de la recepción de la presente comunicación, manifieste lo contrario utilizando una de las siguientes alternativas: escribiendo a la cuenta de correo electrónico comunicaciones@bibliotecapiloto.gov.co dispuesta para tal efecto; o remitiendo oficio a la siguiente dirección Carrera 64 N° 50 – 32. Barrio Carlos E. Restrepo. En el evento que la supresión no proceda por razones legales, contractuales o de otro tipo, se le informará de ello oportunamente.

Día 13 Mes 02 Año 2019**PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

¡Para nosotros es importante su opinión!

Tipo de PQRS:Administrativa Financiera Pedagógica Nombres y apellidos: Matteo Restrepo HigueraDocumento de identificación: 1035236413Teléfono fijo o celular: 3225145696Correo electrónico: Matteoresrepohiguera@gmail.comMuy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho

Comentario: _____

¿Quiénes intervinieron en los hechos?: _____

¿Existen testigos o pruebas que pueda mencionar?:

Sugerencias: En la biblioteca hace mucho calor
Por favor Explorar la opción de
Poner aire acondicionado ó Ventiladores

Objeto de la visita: _____

Nombre del funcionario que lo atendió: _____

Firma: Marco Restrepo Higuita

Para nosotros son importantes sus comentarios y recomendaciones.
¡Usted nos ayuda a mejorar!

Señor Usuario: Conforme a lo contemplado en el artículo 10 del decreto 1377 de 2013, la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, queda autorizada de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar su información, únicamente para el desarrollo de las funciones relacionadas con la Biblioteca y el Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, a no ser que usted, dentro de los (30) días hábiles siguientes contados a partir de la recepción de la presente comunicación, manifieste lo contrario utilizando una de las siguientes alternativas: escribiendo a la cuenta de correo electrónico comunicaciones@bibliotecapiloto.gov.co dispuesta para tal efecto; o remitiendo oficio a la siguiente dirección Carrera 64 N° 50 – 32. Barrio Carlos E. Restrepo. En el evento que la supresión no proceda por razones legales, contractuales o de otro tipo, se le informará de ello oportunamente.

PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

¡Para nosotros es importante su opinión!

Tipo de PQRS:Administrativa Financiera Pedagógica Nombres y apellidos: Martha Inés ZapataDocumento de identificación: 42887797Teléfono fijo o celular: 5703784Correo electrónico: juan jose.vallejo.351@gmail.comMuy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Comentario: para la inscripción a la biblioteca.
se debería poder llamar a
celular por que ya nadie usa celular

¿Quiénes intervinieron en los hechos?: _____

¿Existen testigos o pruebas que pueda mencionar?:

Sugerencias:

Objeto de la visita:

Nombre del funcionario que lo atendió:

Firma:

Para nosotros son importantes sus comentarios y recomendaciones.

¡Usted nos ayuda a mejorar!

Señor Usuario: Conforme a lo contemplado en el artículo 10 del decreto 1377 de 2013, la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, queda autorizada de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar su información, únicamente para el desarrollo de las funciones relacionadas con la Biblioteca y el Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, a no ser que usted, dentro de los (30) días hábiles siguientes contados a partir de la recepción de la presente comunicación, manifieste lo contrario utilizando una de las siguientes alternativas: escribiendo a la cuenta de correo electrónico comunicaciones@bibliotecapiloto.gov.co dispuesta para tal efecto; o remitiendo oficio a la siguiente dirección Carrera 64 N° 50 – 32. Barrio Carlos E. Restrepo. En el evento que la supresión no proceda por razones legales, contractuales o de otro tipo, se le informará de ello oportunamente.

Día 15 Mes 02 Año 2018**PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

¡Para nosotros es importante su opinión!

Tipo de PQRS:Administrativa Financiera Pedagógica Nombres y apellidos: Oscar Iván Petró MéndezDocumento de identificación: 1064983783Teléfono fijo o celular: 3022267834Correo electrónico: oscarivanpetro@gmail.comMuy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho

Comentario: Me parece ilógico que sea obligatorio el requisito de dos números fijos para poder inscribirme o afiliarme al servicio de la biblioteca, llevo algún tiempo intentando hacerlo pero este requisito ha sido un obstáculo

¿Quiénes intervinieron en los hechos?: la recepcionista presente en el momento: Paola, la cual fue poco amable

¿Existen testigos o pruebas que pueda mencionar?:

Sugerencias: Corregir el requisito de los números fijos para poder acceder al beneficio de la biblioteca, o en su defecto eliminar este requisito tan molesto.

Objeto de la visita: Agilizarme a los servicios de la biblioteca, pero fue imposible lograrlo por las razones mencionadas anteriormente.

Nombre del funcionario que lo atendió: Paola.

Firma: Oscar Petro

Para nosotros son importantes sus comentarios y recomendaciones.
¡Usted nos ayuda a mejorar!

Señor Usuario: Conforme a lo contemplado en el artículo 10 del decreto 1377 de 2013, la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, queda autorizada de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar su información, únicamente para el desarrollo de las funciones relacionadas con la Biblioteca y el Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, a no ser que usted, dentro de los (30) días hábiles siguientes contados a partir de la recepción de la presente comunicación, manifieste lo contrario utilizando una de las siguientes alternativas: escribiendo a la cuenta de correo electrónico comunicaciones@bibliotecapiloto.gov.co dispuesta para tal efecto; o remitiendo oficio a la siguiente dirección Carrera 64 N° 50 – 32. Barrio Carlos E. Restrepo. En el evento que la supresión no proceda por razones legales, contractuales o de otro tipo, se le informará de ello oportunamente.

Día 15 Mes 02 Año 2019

PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

¡Para nosotros es importante su opinión!

Tipo de PQRS:Administrativa Financiera Pedagógica Nombres y apellidos: Edilberto Hernández GonzálezDocumento de identificación: 78.689.769Teléfono fijo o celular: 3016210387Correo electrónico: edilberthernandez09@gmail.comMuy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho

Comentario: De manera cordial solicito que
consideren la norma que limita las
inscripciones debido a que el usuario
no tenga 2 números telefónicos "fijos
de casa".

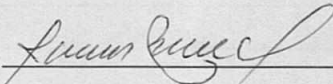
¿Quiénes intervinieron en los hechos?: La funcionaria
Paola de la recepción me atendió de
forma poco amigable.

¿Existen testigos o pruebas que pueda mencionar?:

Sugerencias: ofrecer alternativas de validación de usuarios.

Objeto de la visita: Inscripción

Nombre del funcionario que lo atendió: Paola - Recepción no dio su apellido.

Firma: 

Para nosotros son importantes sus comentarios y recomendaciones.
¡Usted nos ayuda a mejorar!

Señor Usuario: Conforme a lo contemplado en el artículo 10 del decreto 1377 de 2013, la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, queda autorizada de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar su información, únicamente para el desarrollo de las funciones relacionadas con la Biblioteca y el Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, a no ser que usted, dentro de los (30) días hábiles siguientes contados a partir de la recepción de la presente comunicación, manifieste lo contrario utilizando una de las siguientes alternativas: escribiendo a la cuenta de correo electrónico comunicaciones@bibliotecapiloto.gov.co dispuesta para tal efecto; o remitiendo oficio a la siguiente dirección Carrera 64 N° 50 – 32. Barrio Carlos E. Restrepo. En el evento que la supresión no proceda por razones legales, contractuales o de otro tipo, se le informará de ello oportunamente.

PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

¡Para nosotros es importante su opinión!

Tipo de PQRS:

Administrativa

Financiera

Pedagógica

Nombres y apellidos: Martha Cecilia Sánchez feliz

Documento de identificación: 42-978.907

Teléfono fijo o celular: 578 3571

Correo electrónico: _____

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Comentario: Es que sería excelente si pudiesen

a disposición de la persona que

presta el o los libros -> Un bolso

o mochila con el nombre

de la biblioteca y poderlos llevar

y se devolverían con los libros

prestados.

He tenido en cuenta q' queda anotado

en el momento del préstamo.

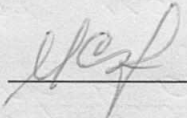
¿Quiénes intervinieron en los hechos?: _____

¿Existen testigos o pruebas que pueda mencionar?:

Sugerencias:

Objeto de la visita:

Nombre del funcionario que lo atendió:

Firma:  _____

Para nosotros son importantes sus comentarios y recomendaciones.

¡Usted nos ayuda a mejorar!

Señor Usuario: Conforme a lo contemplado en el artículo 10 del decreto 1377 de 2013, la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina, queda autorizada de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar su información, únicamente para el desarrollo de las funciones relacionadas con la Biblioteca y el Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, a no ser que usted, dentro de los (30) días hábiles siguientes contados a partir de la recepción de la presente comunicación, manifieste lo contrario utilizando una de las siguientes alternativas: escribiendo a la cuenta de correo electrónico comunicaciones@bibliotecapiloto.gov.co dispuesta para tal efecto; o remitiendo oficio a la siguiente dirección Carrera 64 N° 50 – 32. Barrio Carlos E. Restrepo. En el evento que la supresión no proceda por razones legales, contractuales o de otro tipo, se le informará de ello oportunamente.